

**Правила поведения пациента при нахождении в медицинской клинике
ООО «Дентал Фэмили»**

Настоящие Правила разработаны на основании-пункт 3 статьи 27 в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Соблюдение данных правил позволяет обеспечить вашу безопасность и комфорт в медицинской клинике, а также оказать качественные медицинские услуги и провести диагностику и лечение в соответствии с требованиями.

Опоздания пациента на прием:

- При первичном обращении Вам необходимо прийти в клинику за 10-15 минут до начала приема врача. В течение этого времени у Вас будет возможность познакомиться с условиями Договора и другими документами клиники.
- Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться.
- В ситуации, если опоздания регулярны (более 2-х раз за план лечения), мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

Отмена запланированного приема пациентом:

- Если вы вынуждены отменить свой прием к нам, просим Вас сообщить нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема.
- Накануне приема Вам придет смс на WhatsApp с ссылкой, чтобы подтвердить прием.
- Если подтверждения до 15:00 не поступило, администратор клиники свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш прием. Просим быть на связи.
- Если администратор не смог связаться с Вами накануне приема до 20:00, чтобы подтвердить ваш прием, мы считаем Ваш прием отмененным и на ранее забронированное для Вас время будет записан другой пациент. Вам будет выслано смс-уведомление об отмене приема.
- В случае отмены приема с Вашей стороны менее, чем за 24 часа или неявки в день приема без предупреждения (за исключением болезни и экстренных ситуаций), клиника оставляет за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у врача).

Перенос запланированного приема клиникой:

- Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к переносу приема в связи с жизненной ситуацией врача или с экстренной ситуацией - оказанием внеплановой срочной помощи пациенту.
- Клиника обязуется заранее сообщить о переносе приема и подобрать удобное для пациента время следующего приема.

Общие правила:

- Мы убедительно просим Вас перед подписанием Договора на оказание медицинских услуг ознакомиться с его содержанием и положением о гарантиях.
- Просим Вас не разговаривать в кабине врача по мобильному телефону.
- Пожалуйста, если вы планируете видео-или фотосъемку процесса лечения, согласуйте это с лечащим врачом и ассистентом. По закону РФ о защите персональных данных, фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.
- Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим Вас оставлять отзывы, пожелания и т.п. по ссылке, которая приходит Вам после приема. Мы обязательно рассмотрим каждое сообщение и ответим на него.
- Уважительное отношение пациента ко всем сотрудникам и пациентам клиники-залог эффективного медицинского обслуживания. Пожалуйста, придерживайтесь правил вежливого общения!
- Просим принять во внимание, что врач вправе отказать в лечении, если: пациент не следует его предписаниям, не соблюдает внутренний распорядок и указанные выше правила медицинской клиники.
- Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и местном уровне.

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные и взрывные вещества и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра, несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками охраны.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен - в одностороннем порядке отказать от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной помощи (ст.11 ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Со своей стороны клиника и ее сотрудники гарантируют Вам тактичное и деликатное обращение и решение Ваших проблем на всех этапах сотрудничества. Благодарим Вас за понимание.